

Zensus 2022 – Die Hotline der Gebäude- und Wohnungszählung in Baden-Württemberg

Michael Bannholzer

Für die Gebäude- und Wohnungszählung 2022 sowie die Vorbefragung 2021 wurde im Statistischen Landesamt Baden-Württemberg eine Telefon-Hotline eingerichtet. Umfangreiche Vorarbeiten waren notwendig, um den Betrieb sicherzustellen und diese Beratungsdienstleistung für Auskunftspflichtige anbieten zu können. So wurden im Vorfeld Schulungen für die Mitarbeitenden durchgeführt und vielfältige Unterlagen zu ihrer Unterstützung erstellt. Technische Komponenten mussten erworben, installiert, erprobt, optimiert und aufeinander abgestimmt werden. Prozesse zum Ablauf in der Hotline wurden definiert und getestet. Im folgenden Beitrag wird der Aufbau und Betrieb dieser Telefon-Hotline beschrieben.

Die Gebäude- und Wohnungszählung

Der Zensus 2022 erfasst, wie viele Menschen in Deutschland leben, wie sie wohnen und arbeiten.¹ Im Rahmen der Gebäude- und Wohnungszählung (GWZ) wird der Gebäude- und Wohnungsbestand sowie die Wohnsituation der Haushalte ermittelt. Dafür wurden in Baden-Württemberg etwa 3,7 Millionen (Mill.) Eigentümerinnen und Eigentümer² und Verwaltungen sowie weitere Verfügungs- und Nutzungsberechtigte³ von Gebäuden oder Wohnungen befragt. Ab Mai 2022 erhielten die Auskunftspflichtigen vom Statistischen Landesamt Post mit Zugangsdaten für den Online-Fragebogen zur GWZ. Sie beantworteten Fragen zu ihrem Haus oder ihrer Wohnung, also beispielsweise zum Baujahr, mit welchem Energieträger geheizt wird, zur Wohnfläche oder zur Nettokaltmiete. Die Inhalte der Befragung sind größtenteils durch eine EU-Verordnung festgelegt. Den gesetzlichen Rahmen in Deutschland bilden das Zensusvorbereitungsgesetz 2022 (ZensVorbG 2022) und das Zensusgesetz 2022 (ZensG 2022).

In der Vorbefragung der Gebäude- und Wohnungszählung, die im Jahr 2021 durchgeführt wurde, wurde die Qualität und Aktualität der vorliegenden Daten zu Gebäuden und Eigentümern überprüft. Ziel war hier sicherzustellen,

dass zu der eigentlichen Gebäude- und Wohnungszählung im Jahr 2022 zu allen Wohngebäuden auch mindestens eine Eigentümerin oder ein Eigentümer befragt werden konnte.

Wichtiges Kommunikationsmedium: Die GWZ-Hotline

In Baden-Württemberg sollten sich Auskunftspflichtige der GWZ mit ihrem Anliegen in erster Linie telefonisch an das Statistische Landesamt wenden. Dafür wurde für den Erhebungsteil „Gebäude- und Wohnungszählung“ des Zensus 2022 eine interne Hotline, das heißt im Statistischen Landesamt, eingerichtet. Dieser telefonische Auskunfts- und Beratungsdienst diente dazu, die Anliegen der Anrufenden entgegen zu nehmen, zu erfassen und eine Lösung zu finden. Für die Hotline der GWZ wurde eine spezielle einprägsame Telefonnummer (-3333) gewählt und über die Schreiben an die Auskunftspflichtigen sowie über das Internet nach außen kommuniziert.

Da der Aufbau einer Hotline in dieser Größenordnung nicht zu den Kernkompetenzen des Statistischen Landesamts zählt, wurde von Beginn an und zensusbegleitend ein externer Berater mit Erfahrung in den Bereichen Forecasting⁴ und strategischer Hotlineplanung und -steuerung hinzugezogen.

Michael Bannholzer ist Projektleiter der Hotline der GWZ im Referat „Zensus“ des Statistischen Landesamtes Baden-Württemberg.

- 1 Der Zensus 2022 besteht aus den folgenden Erhebungsteilen: Haushaltebefragung auf Stichprobenbasis (HHST), Erhebung an Adressen mit Sonderbereichen (SB) und Gebäude- und Wohnungszählung (GWZ). Die HHST/SB wird in den kommunalen Erhebungsstellen (EHST) durchgeführt, die GWZ beim Statistischen Landesamt. Dieser Beitrag befasst sich nur mit der GWZ.
- 2 In der Vorbefragung der GWZ 2021 wurden etwa 500 000 Eigentümerinnen und Eigentümer angeschrieben, um Eigentumsverhältnisse zu klären. Hier konnten die einzelnen Komponenten der Hotline ausführlich getestet und im Nachgang für die Haupterhebung optimiert werden.
- 3 Unter „sonstige Verfügungs- und Nutzungsberechtigte“ fallen zum Beispiel Personen mit Nießbrauchsrecht oder Erbbauberechtigte.



Ansicht Hotline-Arbeitsplätze, Foto: Statistisches Landesamt Baden-Württemberg.

Im Rahmen der Vorbereitung und Durchführung der Hotline mussten diverse technische, organisatorische und personelle Fragestellungen geklärt werden. Das für die Hotline eingesetzte Personal wurde zusätzlich auch im Back-Office zur Bearbeitung der eingehenden Fragebogen eingesetzt, die Hotline wurde deshalb im Schichtbetrieb betrieben. Räumlichkeiten für die Schulungen und die Hotlinearbeitsplätze waren bedarfsgerecht auszurüsten.

Verschiedene Kommunikationswege wurden aufgetan, um sicher zu stellen, dass alle Mitarbeitenden für sie relevante Informationen zeitnah erhielten.

Schulungen

Zusätzlich zu fachlichen Schulungen zu Inhalten der GWZ wurden rund 60 Hotline-Schulungen durchgeführt. Um die Mitarbeitenden bestmöglich auf die Arbeit in der Hotline vorzubereiten, wurde der Umgang mit Auskunftspflichtigen am Telefon, der technische Umgang mit dem sogenannten Contact Center (Telefonsoftware) und dem Ticketsystem, die Bedienung des Schichtplanungstools für Führungskräfte und die Bearbeitung und Beantwortung von per E-Mail oder per Post eingehendem Schriftgut geschult.

Im Jahr 2022 wurden im Hinblick auf räumliche und zeitliche Kapazitäten und unter Coronabedingungen zusätzlich Schulungsvideos zum Selbststudium angeboten. Geschult wurden insgesamt ca. 200 Personen.



Ein **Ticketsystem** ist ein Tool, das dazu dient, Kundenanfragen und -aufträge abzuwickeln. Jede Anfrage erzeugt ein sogenanntes

Ticket, sodass Anfragen nicht verloren gehen und mit allen zugehörigen Informationen bearbeitet werden können. Ein Ticket sorgt für den Überblick über das Problem, seine Wichtigkeit und den Kunden. Die Geschwindigkeit der Ticketanzeige bzw. -weiterleitung ist maßgeblich für die Qualität der eingesetzten Software. Ebenso sind aber auch gut geschulte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie passende Ablaufstrukturen wichtig. Die Tickets werden kategorisiert und historisiert, ihnen werden Prioritäten zugewiesen und sie werden zu der/den zuständigen Bearbeitungsstelle(n) weitergeleitet.

Ticketsystem

Das für den Betrieb der Hotline erforderliche Ticketsystem (*i-Punkt*) wurde vom Statistischen Landesamt fachlich spezifiziert und für die Programmierung extern vergeben. Im ständigen Austausch mit dem programmierenden Unternehmen wurde das Ticketsystem erstmals zur Vorbefragung der GWZ eingesetzt und für den Bedarf der Hauptehebung im Anschluss erweitert und optimiert.

Im Ticketsystem waren alle relevanten Zustell- und Objektanschriften⁵ hinterlegt. Beim Aufruf des Ticketsystems gelangte man zu einer Übersicht, die den Zustand (offen; in Bearbeitung; abgeschlossen) aller Tickets nach zuständigen Bereichen innerhalb des Statistischen Landesamts aufzeigte.

Über eine Suchfunktion konnten Datensätze selektiert werden. In den Tickets wurden je nach Fragestellung eine Angabe zur Eingangsart (zum Beispiel Anruf, E-Mail, Fax usw.), dem Grund der Kontaktaufnahme, den Handlungsbedarfen und den Zuständigkeiten festgehalten. Zugehörige digitale schriftliche Korrespondenz konnte verlinkt werden. Durch das zusätzliche Festhalten von Rücklaufinformationen (wann ging ein Erhebungsbogen ein; ging er online oder als Papierfragebogen ein) konnten alle Mitarbeitenden zu jedem Zeitpunkt die Historie sowohl für ein Objekt als auch für ein Besitzverhältnis nachvollziehen. Über eine Benutzerverwaltung wurden alle Mitarbeitenden einer organisatorischen Einheit zugeordnet. Import- und Exportschnittstellen wurden eingerichtet und eine umfangreiche Berichterstattung (sogenanntes „Reporting“) ermöglichte Auswertungen über beliebige Zeiträume. Aktuelle Informationen (zum Beispiel Ergänzung FAQ, Updates oder Wartungsfenster), konnten integriert und damit sofort allen Mitarbeitenden zur Verfügung gestellt werden.

Telefonsoftware

Für eine Hotline dieser Größenordnung wurde eine entsprechende Telefonsoftware benötigt. Hier konnte das Statistische Landesamt auf ein bestehendes bereits hausintern genutztes System aufsetzen.

In der webbasierten Anwendung („Agent Portal/Contact Center“) waren alle Hotline-Mitarbeitenden und ihr aktueller „Status“ (zum Beispiel angemeldet; verfügbar; im Gespräch usw.) hinterlegt. Weiter konnten über die Telefonsoftware Anrufe für spezielle Frage-

- 4 Bei der Prognose (Forecasting) wird unter anderem mittels historischer Daten der zeitliche Verlauf einer Kennzahl für die Zukunft geschätzt. So lassen sich Ressourcen planen, Trends bewerten und kritische Abweichungen frühzeitig erkennen.
- 5 Objektanschrift = Anschrift des zu erhebenden Gebäudes bzw. der Wohnung; Zustellanschrift = Anschrift, an der die Eigentümerin/der Eigentümer des zu erhebenden Gebäudes/der Wohnung selbst wohnt bzw. ihre/seine Post bezieht. Im Falle von selbstbewohntem Eigentum ist Objektanschrift = Zustellanschrift.

stellungen gezielt ins Back-Office weitergeleitet oder Rückfragen, während denen die Anrufer in der Leitung blieben, durchgeführt werden. Für alle Nutzenden waren in Echtzeit die Anzahl der wartenden Kontakte (Warteschleife) und die Wartezeit der Anrufer bis zur Annahme des Gesprächs sichtbar.

Im Hintergrund der Telefonsoftware agierte eine weitere Verwaltungssoftware (Open Scape Contact Center Enterprise) mit vielfältigen Einstellmöglichkeiten. Auch die Benutzerverwaltung war hier untergebracht. Über diese Software wurden die diversen Bandansagen gesteuert, je nachdem, in welcher Betriebsart⁶ die Hotline sich befand. Die Verteilung von eingehenden Anrufen an alle angemeldeten und zur Verfügung stehenden Mitarbeitenden wurde hier organisiert. Schließlich wurde hier auch das Reporting der Telefonie vorgenommen, unterschieden wurde in Echtzeitreports, Summenreports und historische Reports.⁷

Die Telefonsoftware war mit dem Ticketsystem gekoppelt. Das heißt, dass bei eingehenden

Anrufen in der Hotline über die Software eine dem Auskunftspflichtigen vorher per Post zur Verfügung gestellten Zugangsnummer bzw. Fragebogennummer abgefragt wurde. Gaben die Anrufer diese Nummer über den Nummernblock des Telefons korrekt ein, übergab die Telefonsoftware diese Nummer an das Ticketsystem. Die Hotline-Mitarbeitenden erhielten damit bereits das korrespondierende Ticket auf ihren Bildschirm bevor die Anrufer durchgestellt wurden. Wurde die Zugangsnummer nicht oder nicht korrekt eingegeben, wurde der Anruf direkt durchgestellt, ohne dass sich ein Ticket öffnete. Ein Ticket musste dann in einer Suchmaske von den Hotline-Mitarbeitenden manuell angelegt (Erstkontakt) – bzw. recherchiert (Zweitkontakt) werden.

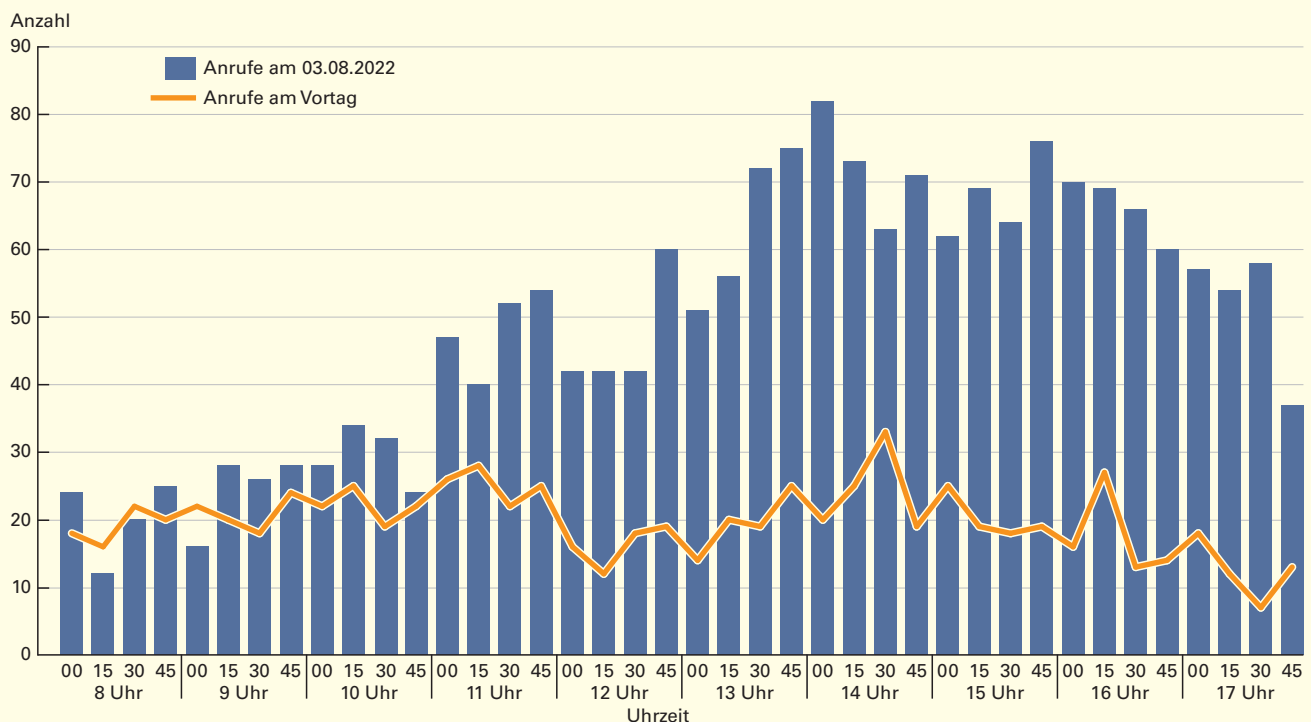
Schichtplanungstool für den Hotline-Einsatz

Die Schichtplanung für die Hotline der GWZ wurde einmalig und für den Bedarf des Zensus 2022 aus wirtschaftlichen Gründen

⁶ Hier werden Geschäftszeiten berücksichtigt, Feiertage, Lastzustände, Wartezeiten, Störungen usw.

⁷ Die in einem Echtzeit-Report angezeigten Daten werden in Echtzeit aktualisiert. Die Reports können dabei unterstützen, Entscheidungen im Minutentakt zu treffen. Historische Reports dienen dazu, die Leistung des Contact Centers, die Effizienz der Konfiguration zu erfassen und auszuwerten. Summenreports schließlich kombinieren den mit Informationen zum „Aktuellen Status“ verbundenen Nutzen von Echtzeit-Reports mit den detaillierten Statistiken der historischen Reports.

S1 Eingegangene Anrufe am Mittwoch, dem 3. August 2022 (Start Mahnversand erste Versandwelle)



Empfangene Kontakte 1 961
 Angenommene Kontakte 1 202
 Annahmequote 61,6 %

Durchschnittliche Wartezeit 5,2 Minuten
 Maximale Wartezeit 13,5 Minuten
 Durchschnittliche Gesprächsdauer 5,5 Minuten

Datenquelle: Auswertungen der GWZ-Hotline.

mit einem intern entwickelten Planungstool durchgeführt. Hinterlegt wurden alle in der Hotline eingesetzten Mitarbeitenden, getrennt nach First- und Second-Level-Support⁸ und einschließlich ihrer Arbeitszeitmodelle, die verschiedenen Räumlichkeiten des Hotlinebetriebs, die Arbeitstage im Erhebungszeitraum und weitere Informationen (zum Beispiel Fremdsprachenkenntnisse der Mitarbeitenden).

Weiterhin wurden verschiedene Plausibilitätsprüfungen (zum Beispiel nicht zulässige Mehrfachbelegungen) eingebaut. Auswertungen über die Belegung an einzelnen Schichten/Tagen/Wochen ermöglichten jederzeit einen Soll/Ist Abgleich (Planung/Realität) und Einsatzpläne dienten den Mitarbeitenden selbst und dem Leitungspersonal als Übersicht und zur Steuerung. Das Tool ermöglicht zudem komplexe Auswertungen über beliebige Zeiträume.

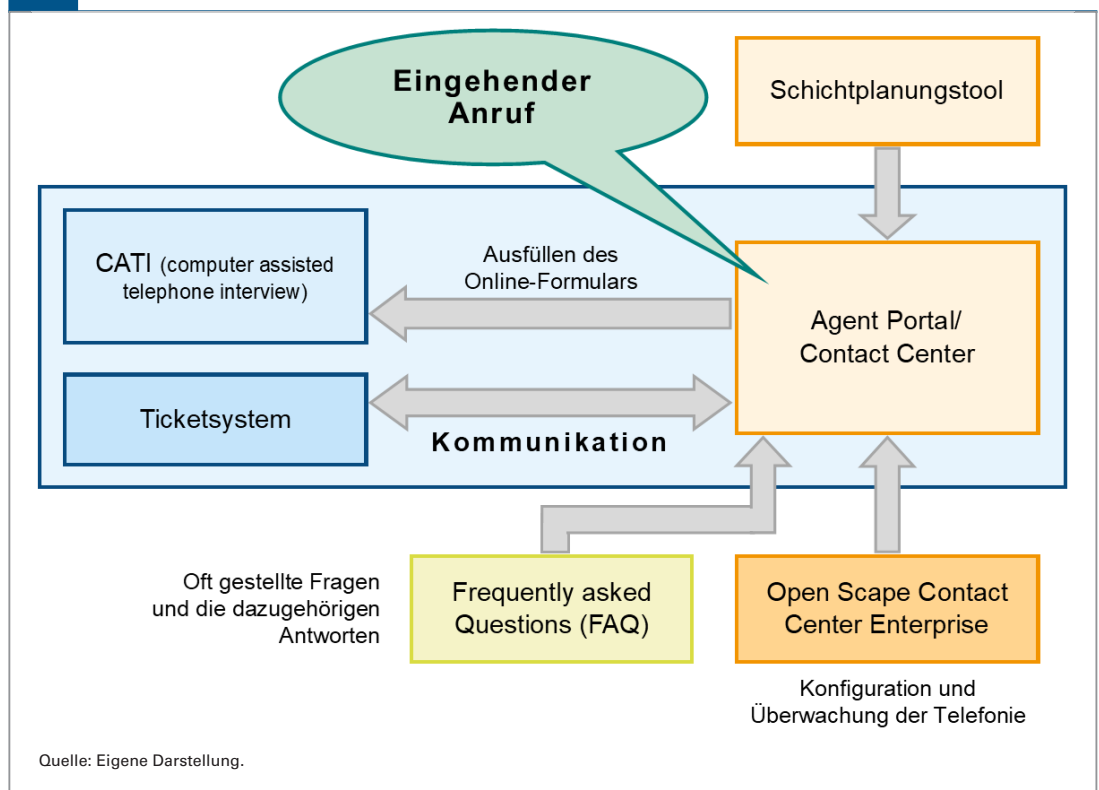
Insgesamt standen für die Schichtplanung der Hotline der GWZ 200 geschulte Personen zur Verfügung. Hiervon wurden rund 130 Personen aus dem Referat Zensus rekrutiert. Darüber hinaus konnte das Personal um weitere 70 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus anderen Referaten und Abteilungen des Statistischen Landesamts aufgestockt werden.

In der Vorbefragung der GWZ in 2021 wurden drei Schichten geplant, je 4 Stunden Dauer im Zeitraum von 7 bis 19 Uhr und von Montag bis Freitag. Aufgrund der Erfahrung der Vorbefragung, dass die Hotline in den Randzeiten gering ausgelastet war, wurde dieses Modell für die Haupterhebung modifiziert. Hier wurden zwei Schichten von je 5 Stunden vorgesehen, Beginn der ersten Schicht war 8 Uhr und Ende der zweiten Schicht 18 Uhr, auch wieder von Montag bis Freitag.⁹

Schichtplanung (Forecasting)

Die Personalplanung für die Hotline orientierte sich am zu erwartenden Anruferkommen und an der angestrebten Anrufannahmequote. Beim erwarteten Anruferkommen wurden die Tage der einzelnen Versandwellen (Erstanschieben, Erinnerung, Mahnung, Heranziehungsbereich) berücksichtigt, da hier jeweils unterschiedlicher Klärungsbedarf sowohl den Gesprächsablauf als auch die Gesprächsdauer beeinflussen. Bei der Personalverfügbarkeit waren einerseits beantragte Urlaube planbar, andererseits kurzfristige Erkrankungen nicht vorherzusehen. Hier sprangen dann aus wöchentlich rotierenden „Springergruppen“ Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein. Auf sich unerwartet

A Hotline – Zusammenspiel der eingesetzten Systeme



⁸ Der First-Level-Support ist die erste Ebene einer Unterstützung für Anfragen von Kundinnen und Kunden, mit dem Anspruch, das Anliegen abzuschließen. Im Gegensatz zum First-Level-Support müssen im Second-Level-Support noch tiefergehende Sach- und Fachkenntnisse vorliegen, um der Kundin/dem Kunden bei schwierigen Gesprächen annahmegerecht, kompetent und schnell helfen zu können.

⁹ Einen kürzeren Erreichbarkeitszeitraum sowie die Reduzierung der Anzahl der Schichten je Arbeitstag ergab sich aus der Personal- und Raumsituation unter Coronabedingungen, da bei der Haupterhebung deutlich mehr Hotlinearbeitsplätze zu bedienen waren als in der Vorbefragung.

stark ändernde Anrufaufkommen während einer Hotlineschicht konnte schnell mit Aufstockung bzw. Reduzierung durch Personal aus der GWZ-Gruppe reagiert werden.

Für die Schichtplanung konnten zu Beginn keine Erfahrungswerte zurate gezogen werden. Schnell wurde aber ersichtlich, wie sich die Tagesverläufe verhielten, es ergaben sich Anrufpeaks (hohes Aufkommen, zum Beispiel von 10 bis 11 Uhr) und Anruftellen (wenige Anrufe), zum Beispiel um die Mittagszeit (*Schaubild 1*). Auch bei den Wochenverläufen war schnell der Montag als anrufstärkster Wochentag erkennbar, Freitage waren dagegen eher anrufschwach.

Ausstattung der Hotline

Es wurden im Statistischen Landesamt zwei Räume (mit 22 bzw. 44 Arbeitsplätzen) für die Hotline umgewidmet und ausschließlich mit Hotlinearbeitsplätzen ausgestattet. Gegen Projektende wurde dann ein Raum aufgrund

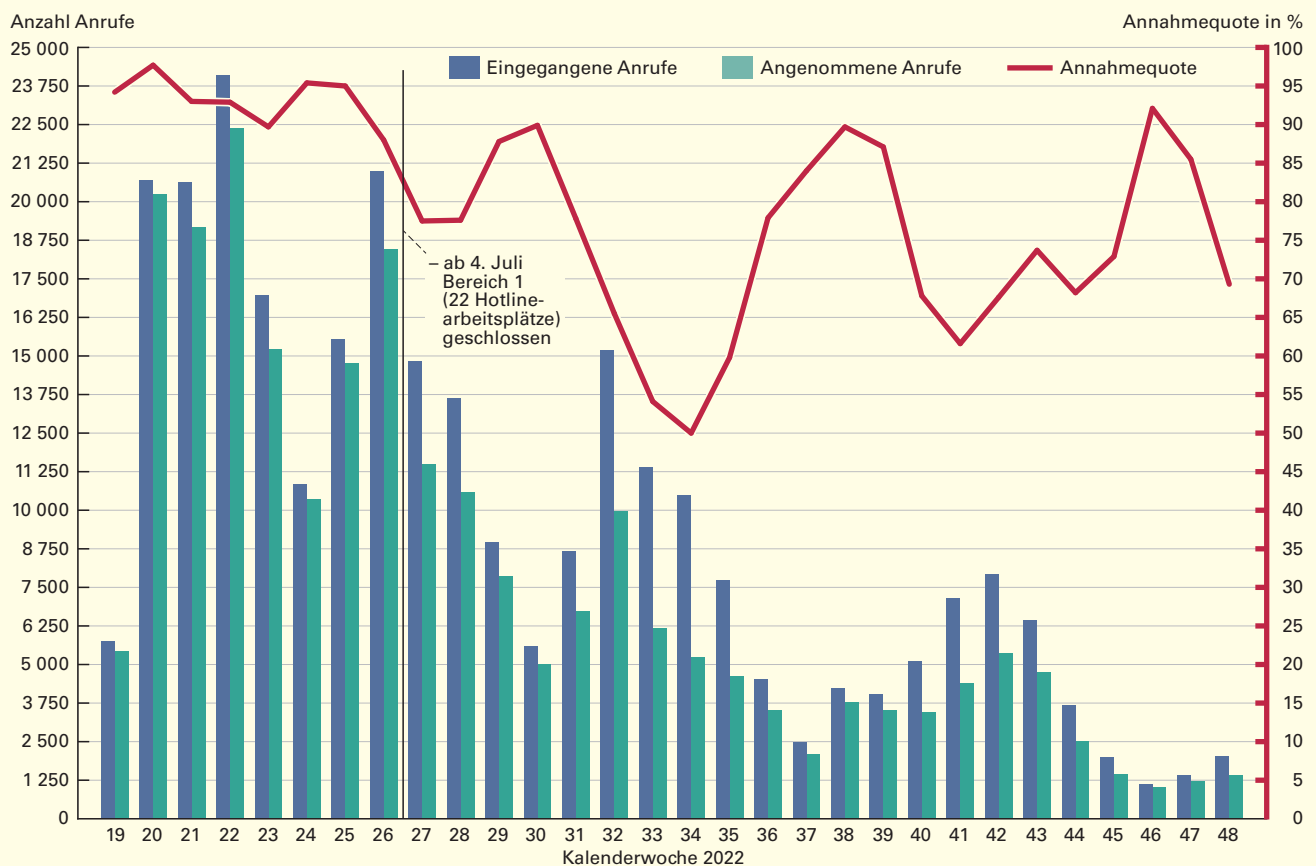
sinkender Anrufzahlen wieder freigegeben. Zur Ausstattung eines Hotlinearbeitsplatzes zählt je ein höhenverstellbarer Tisch, ein PC, zwei Monitore und ein Telefon mit Headset. Alle Arbeitsplätze waren mit Schallschutzwänden umgrenzt. So konnten gleichzeitig bis zu 62 Personen im First-Level-Support und zwei Personen je Raum im Second-Level-Support eingesetzt werden. Pinnwände informierten über aktuelle Informationen und sonstige in der Hotline notwendigen Unterlagen lagen jeweils am Eingang aus.

Zusätzlich war es auch möglich, sich bei sehr hohem Anrufaufkommen von den Büroarbeitsplätzen aus in die Hotline einzuwählen.

Häufig gestellte Fragen (FAQs, frequently asked questions)

Im Vorfeld sowohl der GWZ Vorbefragung 2021 als auch der Haupterhebung 2022 wurden bundesweit abgestimmte Antwortbausteine auf die zu erwartenden häufigsten Fra-

S2 Eingegangene und angenommene Anrufe in der Hotline der GWZ 2022 je Kalenderwoche



Datenquelle: Auswertungen der GWZ-Hotline.

gen im Kontext des Zensus vorbereitet und zur Verfügung gestellt. Diese Antworten konnten sowohl in der Hotline als auch bei der Beantwortung von Schriftgut verwendet werden und dienten einer einheitlichen Sprachregelung. Darüber hinaus stellte das Statistische Bundesamt über die zentrale Zensusseite¹⁰ ein sogenanntes „Intelligentes Kontaktformular“ zur Verfügung, das den Befragten in Echtzeit Antworten auf stichwortartige Eingaben anzeigte, sowie die Möglichkeit über ein Kontaktformular direkt mit dem jeweiligen Statistischen Landesamt oder dem Statistischen Bundesamt in Kontakt zu treten (siehe Abbildung).

Anrufaufkommen

Das Anrufaufkommen in der Hotline der GWZ war zu Beginn der Haupterhebung mit bis zu 6 400 eingegangenen und rund 5 700 angenommenen Anrufen pro Tag – was einer Annahmequote von 88 % entspricht – sehr hoch. Insgesamt gingen bis einschließlich Kalenderwoche 48 ca. 284 000 Anrufe ein (siehe Schaubild 2).

Die Gründe für die Anrufe waren sehr unterschiedlicher Natur:

- Anmelde- und Ausfüllprobleme beim Onlineformular wie auch dem Papierfragebogen;
- Verlust des Anschreibens oder des Fragebogens;
- Auskunftspflichtige nicht mehr Eigentümer für das angeschriebene Objekt;

- Fachliche Fragen wie zum Beispiel zur überwiegenden Heizungsart;
- Unterstützung bei der Ermittlung der abgefragten Quadratmeterzahl der Wohnfläche und weiterer Merkmale;
- Überschneidung einer Meldung mit einer Erinnerung.

Die durchschnittliche Wartezeit in der Warteschlange betrug etwa 3 Minuten. In ruhigeren Zeiten betrug die Wartezeit bis zur Annahme des Gesprächs unter 1 Minute. In Ausnahmefällen mussten sich die Anrufenden 20 Minuten gedulden.

Der Verlauf der Anrufrufen folgte weitgehend den zahlreichen postalischen Versänden an die Auskunftspflichtigen. Die durchschnittliche Gesprächsdauer lag zu Beginn bei ca. 5 Minuten, im Laufe der Zeit stellte sich eine gewisse Routine bei den Mitarbeitenden in der Hotline ein, die Gesprächsdauer verkürzte sich. Erst bei dem Versand von Mahnungen oder Heranziehungsbescheiden wurden die Gespräche komplexer und dadurch auch zeitintensiver. ■

Weitere Auskünfte erteilt
Michael Bannholzer, Telefon 0711/641-30 37,
Michael.Bannholzer@stala.bwl.de

www.statistik-bw.de/Zensus/
Direkt zu ...
Zensus

¹⁰ https://kontakt.zensus2022.de/sites/kontakt/DE/_Kontakt.html
(Abruf: 01.10.2022)



Energiebericht 2022

Der Energiesektor unterliegt einem stetigen Wandel. Der Ausstieg aus der Kernenergie, das beschlossene Ende der Kohleverstromung sowie der zunehmende Ausbau der erneuerbaren Energien haben den baden-württembergischen Energieträgermix in den vergangenen Jahren spürbar verändert.

Der Energiebericht 2022 stellt in gewohnter Form vielfältige Aspekte der Energiewirtschaft und deren Entwicklungen der letzten Jahrzehnte im nationalen und internationalen Vergleich dar. Die Broschüre umfasst Daten zur Verwendung von Energieträgern in den unterschiedlichen Erzeugungs-, Umwandlungs- und Verbrauchsbereichen ebenso wie zu Effizienzindikatoren, energiebedingten Emissionen oder zu Umsatz, Beschäftigten und Investitionen im Bereich der Energieversorgung.

Artikel-Nr.: 8061 22001

Erhältlich unter www.statistik-bw.de